



FSKN STANDARDER

Liste over FSKN-standarder

Det kreves dokumentasjon for punktene merket med stjerne (*) hvis disse tjenestene leveres av en samarbeidspartner.

Operasjonelle krav

Uteområdet er velholdt og i en representativ stand. Kjøretøyene er parkert på et trygt område.	☐
De gjeldende forskriftene om "Retail Look & Style"-merket må overholdes ved annonsering av betegnelsen "Ford Certified Collision Network" (FSKN).	☐
Kundeparkeringsplasser er tydelig merket og godt opplyst.	☐
Antall parkeringsplasser (unntatt kundeparkeringsplasser) tilsvarer antall produktive arbeidsstasjoner i bedriften.	☐
For skadede kjøretøy er det en egen parkeringsplass som ikke er tilgjengelig for kundene.	☐
Bruk av hensiktsmessige tiltak for å sikre sikkerhet døgnet rundt for kundekjøretøy i selskapets lokaler.	☐
Kjøretøy under reparasjon parkeres på en slik måte at ytterligere skader unngås.	☐
Utpekt kundemottak som er både rent og ryddig.	☐
Det er rikelig med sitteplasser tilgjengelig for kundene.	☐
Åpningstidene er tydelig angitt i resepsjonsområdet og på utsiden av bygningen.	☐

Et eget konsultasjonsområde er tilgjengelig for kunder.	☐
Faktureringssatsene per time vises.	☐
Rene og godt vedlikeholdte toaletter kun for kunder.	☐
Gratis kunde-Wi-Fi tilgjengelig.	☐
Det er en bedriftsnettside og -domene.	☐
Lederen for skadesenteret har en unik og leverbar e-postadresse.	☐
Høyhastighets internett-tilgang tilgjengelig for bruk av ulike Ford-verktøy og ressurser på nettet.	☐
Bruk av et skadehåndteringsprogram for å lage kostnadsestimater (Audatex/DAT anbefales), og online oppgjør av forsikringskrav.	☐
Personalet har tilgang til PTS-systemet.	☐
Bruk av et passende planleggings- og kontrollsystem for verkstedet, og mulighet for å gi de forespurte ytelsesdataene i FSKN-dashbordet på månedlig basis.	☐
Det er et kontor for ledelsen.	☐
Det er et administrasjonskontor.	☐



Kundeservice

En profesjonell hotline med kontinuerlig telefontilgjengelighet 24 timer i døgnet, 7 dager i uken. 24 timers tauetjeneste, enten på egen hånd eller via en dokumentert samarbeidspartner, og i begge tilfeller med transport av ulykkeskjøretøyet direkte til FSKNs lokaler.	☐	Kundene får en detaljert forklaring på arbeidet som er utført på kjøretøyet.	☐
Kunder vil bli tilbudt en erstatnings-/leiebil fra Ford. Retningslinjer forklares før overlevering.	☐	Overlevering av kjøretøyet: Det utføres en dokumentert kontroll av fullstendighet og kvalitet på utført arbeid før overlevering til kunden. Kjøretøyet rengjøres innvendig og utvendig før de returneres.	☐
Kunder får en estimert dato for fullført reparasjon og holdes informert om status i reparasjonsprosessen.	☐	FSKN tilbyr 5 års garanti på karosserireparasjoner og informerer kundene om dette ved oppgivelse av kostnader.	☐
Kunder vil bli kontaktet innen fem dager etter retur av kjøretøyet og spurt om deres tilfredshet (ferdigstillelse i tide, holdt informert, Net Promoter Score).	☐	Tilbyr reparasjon/raske tjenester som glassreparasjon, malingsfri fjerning av bulker, flekk maling, plastreparasjoner. Nødvendige verktøy og opplærte teknikere er tilgjengelige. Hvis malingsfri fjerning av bulker ikke utføres av selskapet selv, kan dette gjøres av en profesjonell samarbeidspartner.*	☐

Driftskrav/verkstedområde

Tydelig adskilte arbeidsområder (minst 4). Belysning innen kvalitetskontroll med minst 1,000 lux.	☐	Regelmessig rengjøring av arbeidsplasser for å opprettholde daglig sikkerhet og renslighet med skriftlig dokumentasjon for å kontrollere arbeidet.	☐
Ventilasjonssystemet inne i bygningen er rent og oppfyller de maksimale driftskravene til enhver tid.	☐	Alle arbeidsområder, unntatt malingsboksen, er opplyst med minst 750 lux.	☐

Operasjonelle krav/malingsområde

Malingsblanderommet oppfyller lovkravene.*	☐	Produkter i blande- og lagerrommet lagres i samsvar med anbefalingene fra den respektive produktprodusenten.*	☐
Det er en malingsboks og en tørkeboks (eller kombinasjonsboks) med standard avtrekkssystem som er egnet for rask tørking og tørking ved lave temperaturer.*	☐	Malingsboksen har dagslyskorrigerende lamper med en fargegjengivelsesindeks (CRI) på 86 eller høyere. Belysningen gir skyggefrie eller fargetilpassede belysningsstyrker.*	☐



Kabinbelysning minst 1,000 lux. *	☐
Det er en prosedyre på plass for å sikre at malingsblanderommet holdes rent og ryddig.*	☐
Malingstykkelsesmåler (for jern/stål og aluminium) tilgjengelig. Valgfritt for plastunderlag.*	☐

Digital fargeblandingsskala tilgjengelig.*	☐
For maling av varebiler med høyt tak: En malingsboks/klargjøringsarbeidsstasjon med dør og inngangshøyde på minst 3 m og en innvendig takhøyde på minst 3,5 m kreves.*	☐

Arbeidsprosesser i verkstedet

Fullstendig demontering og utarbeidelse av en reparasjonsplan før du starter reparasjonen.	☐
Nye og eksisterende deler lagres trygt, sikkert og utenfor kjøretøyet som skal repareres.	☐
Alle kjøretøy som repareres er beskyttet med kjøretøydeksler/kjøretøydekning.	☐
Alle reparasjoner planlegges basert på kapasitet ved hjelp av et sentralt ekspedisjonssystem.	☐
Verkstedets egen sjekkliste brukes ved mottak av kjøretøy, der alle skader, aktuell kjørelengde osv er nedtegnet.	☐
Alle ansatte har tilgang til sikkerhetsdatablader.	☐

Arbeidsområdene i verkstedet er tydelig definert for det tiltenkte formålet.	☐
Det er en prosedyre på plass for å sikre at alle bærbare enheter i FSKN (f.eks. inventar, motorløfter, mobile enheter) sveisemaskiner osv.) oppbevares i et sikkert område i verkstedet.	☐
Alle kundens personlige eiendeler vil bli fjernet fra kjøretøyet og bekreftet skriftlig av kunden eller en representant, og vil bli oppbevart på et sikkert område.	☐
Alle kjøretøy som repareres er beskyttet som følger: beskyttelsesdeksler for bildeler, setetrekkbeskyttere, rattbeskyttere, gulvmattebeskyttere, kjøretøydeksler.	☐

Verkstedutstyr/verksted

4 Søyler løftbukk, lastekapasitet på minst 3,5 t. Ford Pro minst 5,5 tonn.	☐
Lavtløftende løftbukk lastekapasitet på minst 3,5 tonn. Ford Pro minst 5,5 tonn.	☐
Motorløfter	☐

Kjøretøy/akselstativ	☐
Avsug av sveiserøyk	☐
MAG sveisemaskin	☐
MIG-loddemaskin	☐



Verkstedutstyr/verksted

MIG-loddetråd = CuSi3	☐
Kraftig Inverter motstandspunktsveiseapparat	☐
Reparasjonssett for plast - Plastic Fusion	☐
Varmepistol	☐
Vinkelsliper	☐
Minisliper 90°	☐
Minisliper rett	☐
Punktsveisefreser	☐
Punktsveisebor	☐
Pneumatisk karosserisag	☐
Sveise teppe	☐
Sveiseavskjerming	☐
Blind nagletang	☐
Pistol for konservering av hulrom	☐
Napper/opprettingssystem for stål med broer som ikke brenner baksiden	☐
Lyssystem for reparasjon av små skader	☐
Limsystem for reparasjon av små skader	☐
Spaksystem for reparasjon av små skader	☐

Pistol for understellsbehandling	☐
Hull- og falsetang	☐
Gripetang sett	☐
Frontlys tester	☐
Reparasjonssett for steinsprut	☐
Trådsystem for utskjæring av frontruter	☐
Frontrute stativ	☐
R134/R1234YF Påfyllings-/gjenvinnings-/gjenvinningsstasjon for kjølemiddel*	☐
ADAS-kalibrering av en sertifisert ADAS-kalibreringstekniker - Bruke Ford VCM-verktøyet (VCM II, VCM 3, VCMM) - Godkjent Ford IDS/FDRS-programvarelisens med kompatibel bærbar PC – tilgjengelig via Rotunda*	☐



Verkstedutstyr/malingsområde

Godkjente lakksystemer (Fords anbefalte lakkprodusenter: Akzo Nobel, Axalta, BASF, PPG, Shervin Williams).*	☐	Hydraulisk pressesett*	☐
Rettebenksystemer - lastekapasitet minst 3,5 tonn, Ford Pro minst 5,5 tonn.*	☐	Elektronisk 3D-målesystem, enten utskrivbar eller integrert dataoverføring inkl.	☐
Sikkerhetskjede for rettebenken*	☐	Mulighet for å utføre målinger med firehjuls drift.*	☐

Verkstedutstyr/elbil

HV-takskiltholder	☐	Redningskrok for å fjerne mennesker fra en strømførende krets	☐
HV-skilt	☐	Duspol Digital LC spenningstester	☐
Kjede 25 m for å stenge av HV-arbeidsområdet	☐	Isolasjonstester, for eksempel Metrahit IM E-Drive BZ M2745 eller Fluke 1503 multimeter	☐



Ansattes kvalifikasjoner

Minst hver 24 måned deltar ansatte i teknisk og ikke-teknisk karosseri- og malingsopplæring i henhold til deres stilling/aktivitet. Det er en tilpasset opplærings- og treningsplan.	☐	Har verkstedteknikerne fullført teknisk opplæring i plastreparasjon med en Ford-godkjent opplæringsleverandør?	☐
Har verkstedansatte fullført et Ford-opplæringskurs (taksmann, arbeidsflyt, kundeservice osv.)?	☐	Lovpålagt minimumsopplæring (Ford HV nivå 2) for sikker lossing av kjøretøyet før du starter karosserireparasjonen.	☐
Har verkstedteknikerne fullført teknisk opplæring i hvordan man reparerer mindre skader hos en Ford-godkjent opplæringsleverandør?	☐	Har de ansatte i lakkavdelingen fullført produktopplæring fra en Ford-godkjent lakkleverandør?*	☐
Har verkstedteknikerne fullført teknisk opplæring i stålreparasjon hos en Ford-godkjent opplæringsleverandør?	☐	Har malerne fullført teknisk opplæring fra en Ford-godkjent malingsleverandør?*	☐
Har verkstedteknikerne fullført teknisk opplæring i reparasjon av aluminium med en Ford-godkjent opplæringsleverandør?	☐	Har maleren fullført et opplæringskurs fra en Ford-godkjent malingsleverandør innen områdene "utflikking" eller "flekkmaling," og "reparasjon av mindre skader"?*	☐

Utvidede reparasjoner på elektriske kjøretøy kan kun utføres av Fords serviceselskaper.